

Viesmīļa profesijas standarts

1. Vispārīgie jautājumi

1. Profesijas nosaukums – viesmīlis.
2. Profesijas kods – 5131 01.

2. Nodarbinātības apraksts

1. Profesionālās kvalifikācijas līmenis – trešais profesionālās kvalifikācijas līmenis.

2. Profesionālās darbības pamatuzdevumu kopsavilkums:
– viesmīlis apkalpo viesus, ievērojot to vēlmes un apkalpošanas procesus un nodrošinot uzņēmuma mērķu sasniegšanu. Apkalpojot viesus, viesmīlis lieto profesionālās prasmes viesu sagaidīšanā, komunikācijā, galda klāšanā, ēdienu un dzērienu piedāvāšanā, pārdošanā, pasniegšanā, norēķinu veikšanā. Viesmīlis ir atbildīgs par sniegto pakalpojumu kvalitāti. viesmīļa pakalpojumus.

Viesmīlis ir sabiedriskās ēdināšanas uzņēmumā nodarbināts speciālists, kas var darboties nozares speciālistu vadībā vai būt pašnodarbināta persona, vai veikt individuālo komercdarbību.

3. Profesionālās darbības veikšanai nepieciešamās profesionālās kompetences

1. Spēja sagaidīt viesus, izprast to vēlmes un nodrošināt to izpildi saskaņā ar uzņēmuma standartiem.

2. Spēja pieņemt un noformēt pasūtījumu, nodot to izpildei virtuves un bāra personālam.

3. Spēja klāt galdus ikdienas ēdienreizēs, banketos un svinībās, izmantot galda klāšanas un dekorēšanas inventāru atbilstoši ēdienkartei, dzērienu kartei, pasākuma veidam un viesu vēlmēm.

4. Spēja pasniegt ēdienus un dzērienus, ievērojot viesu apkalpošanas standartus.

5. Spēja pārzināt, ieteikt un piedāvāt vīnus saskaņā ar vīnu karti un ēdienkarti.

6. Spēja veikt un uzraudzīt viesu apkalpošanas procesu, sekojot līdzi viesu apmierinātībai un labsajūtai.

7. Spēja risināt viesu apkalpošanas laikā radušās problēmsituācijas uzņēmumā noteiktajā kārtībā, atbilstoši rīkoties nestandarta un stresa situācijās, pieņemt lēmumus savas kompetences ietvaros.

8. Spēja organizēt un veikt uzņēmuma tirdzniecības telpas un darba vietas sagatavošanu darbam.

9. Spēja veikt skaidras un bezskaidras naudas norēķinus ar viesiem, izmantot kases norēķinu sistēmas un maksājumu karšu termināļus.

10. Spēja sadarboties ar citiem speciālistiem pakalpojumu nodrošināšanas ietvaros.

11. Spēja organoleptiski novērtēt produktu, izejvielu, ēdienu un dzērienu kvalitāti.

12. Spēja raksturot, noteikt un lietot nepieciešamos produktus, materiālus un tehnoloģiskās iekārtas viesu apkalpošanas procesā.

13. Spēja lietot darba vietas prasībām atbilstošu darba apģērbu un aksesuārus, uzturēt darba kārtībā telpas un inventāru, ievērojot higiēnas un darba drošības prasības.

14. Spēja pārdot uzņēmuma pakalpojumus – sniegt informāciju, ieteikt un raksturot viesiem piedāvātos ēdienus un dzērienus, to saderību un lietošanas specifiku, piedāvāt un ieteikt uzņēmuma īpašos piedāvājumus.

15. Spēja veikt produkcijas pasūtījumu noliktavā un ievērot optimālos temperatūras režīmus produktu un dzērienu uzglabāšanai, sekot līdzi izmantojamo produktu apjomam, derīguma termiņam un kvalitātei.

16. Spēja sastāda uzskaites dokumentāciju un atskaites, materiālo vērtību inventarizācijas aktus.

17. Spēja patstāvīgi organizēt savu darbu un novērtēt tā kvalitāti.

18. Spēja veidot un uzturēt pozitīvu saskarsmi ar kolēģiem un viesiem.

19. Spēja sadarboties ar citu uzņēmuma struktūrvienību personālu viesu apkalpošanas procesā un uzņēmuma mērķu sasniegšanā.

20. Spēja sekot līdzi aktuālajām tendencēm sabiedriskās ēdināšanas restorānu sektorā, izmantojot dažādus informatīvos avotus.

21. Spēja informēt tiešo darba vadītāju par neatbilstošu produktu un dzērienu kvalitāti, negadījumu darbavietā vai iekārtu bojājumu.

22. Spēja ievērot vispārējās un profesionālās ētikas principus un lietišķo etiķeti saskarsmē ar viesiem un kolēģiem.

23. Spēja sekmēt uzņēmuma apgrozījuma palielināšanos, radot pievilcīgu uzņēmuma tēlu.

24. Spēja pastāvīgi pilnveidot profesionālās prasmes.

25. Spēja ievērot darba tiesisko attiecību normas.

26. Spēja izprast uzņēmuma noteikto paškontroles sistēmu (HACCP), ievērot to, sniegt ieteikumus tās pilnveidei.

27. Spēja ievērot darba aizsardzības prasības un veikt darba pienākumus, nekaitējot savai, klientu un kolēģu veselībai.

28. Spēja sniegt pirmo palīdzību.

29. Spēja ievērot vides aizsardzības prasības.

30. Spēja sazināties valsts valodā un vismaz divās svešvalodās.

31. Spēja lietot profesionālo terminoloģiju.

4. Profesionālās darbības pamatuzdevumu veikšanai nepieciešamās prasmes

1. Noteikt un prast rīkoties ar darba pienākumu izpildei nepieciešamajiem produktiem, izejvielām un tehnoloģiskajām iekārtām.

2. Plānot un veidot darba telpu vides iekārtojumu, novērtēt darba vides atbilstību pasūtījumu izpildei.

3. Izprast ēdienkartes, dzērienu kartes, apkalpošanas specifikācijas, tāmes un instrukcijas.

4. Ievērot uzņēmuma prasības attiecībā uz darba apģērbu un aksesuāriem.

5. Klāt galdu atbilstoši ēdienreizei, ēdienkartei un pasākuma veidam, izmantot atbilstošu galda klāšanas inventāru.

6. Piedāvāt un mutiski raksturot klientiem ēdienus, dzērienus, papildu preces un pakalpojumus, izskaidrot ēdienu un dzērienu izcelsmi, lietošanas procesu.

7. Pārzināt vīna ražošanas metodes, galvenās ražotājvalstis un reģionus, vīnogu šķirnes un vīnu klasifikāciju.

8. Pārzināt vīnu un ēdienu saderību, raksturot vīnu kartē iekļautos vīnus, pasniegt tos atbilstoši vīnu pasniegšanas metodei.

9. Pārzināt klasisko un bezalkoholisko kokteiļu klasifikāciju, pagatavošanas metodes un pasniegšanu.

10. Novērtēt organoleptiski ēdienu un dzērienu kvalitāti.

11. Pieņemt, noformēt un izpildīt viesu pasūtījumu.

12. Pasniegt ēdienus un dzērienus, ievērojot ēdienu gatavošanas tehnoloģisko procesu un savstarpējo saderību.

13. Veikt un uzraudzīt viesu apkalpošanas procesu, pārliecināties par viesu labsajūtu, radīt pievilcīgu uzņēmuma tēlu.

14. Nodrošināt informācijas apmaiņu uzņēmumā un sadarboties ar citu uzņēmuma struktūrvienību personālu viesu apkalpošanas procesā.

15. Veikt norēķinus ar dažādiem maksāšanas līdzekļiem, pārzināt elektronisko un datorizēto kases sistēmu un bezskaidras naudas norēķinu termināļu darbības pamatprincipus.

16. Pārzināt bāra un virtuves produktu un izejvielu īpašības un gatavošanas tehnoloģiju.

17. Uzglabāt produktus un izejvielas atbilstoši noteikumiem un sekot līdzi to derīguma termiņiem.

18. Sistemātiski plānot pasūtāmo produktu apjomu un aizpildīt pasūtījuma pavaddokumentus.
19. Sagatavot materiālo vērtību inventarizācijas aktus.
20. Lietot ar darba pienākumu izpildi saistītās datorprogrammas.
21. Veikt telpu, iekārtu un inventāra ikdienas apkopi, izmantot profesionālos tīrīšanas līdzekļus, iekārtas un instrumentus.
22. Plānot un organizēt savu darbu un laiku, novērtēt sava darba kvalitāti.
23. Ievērot iekšējās kārtības noteikumus.
24. Ievērot un pilnveidot atbilstoši uzņēmuma kategorijai izstrādāto paškontroles sistēmu (HACCP), un sniegt ieteikumus tās uzlabošanai.
25. Ievērot kritisko kontroles punktu iespējamos riskus produktu uzglabāšanā un ēdienu un dzērienu pasniegšanā.
26. Pastāvīgi pilnveidot viesmīļa profesionālās prasmes, sekot līdzi jaunākajām tendencēm galda klāšanā, viesu apkalpošanā un tehnoloģijās.
27. Rīkoties atbilstoši lietišķajai etiķetei, veidot pozitīvu saskarsmi ar viesi un risināt problēmsituācijas.
28. Pārzināt darba inventāra un telpu iekārtojuma tirgus piedāvājumu.
29. Pieņemt lēmumus savas kompetences ietvaros, strādāt komandā, atbilstoši rīkoties nestandarta situācijās.
30. Ievērot profesionālās un vispārējās ētikas principus un konfidencialitāti.
31. Ievērot darba tiesisko attiecību normas.
32. Iekārtot un uzturēt tīru darba vietu, ievērot personiskās higiēnas un vispārējās darba higiēnas prasības darbā ar galda klāšanas inventāru.
33. Veikt darba pienākumus, nekaitējot savai, kolēģu un viesu veselībai.
34. Ievērot darba aizsardzības, ugunsdrošības, higiēnas noteikumus.

35. Ievērot vides aizsardzības noteikumus.
36. Sniegt pirmo palīdzību.
37. Lietot valsts valodu.
38. Lietot vismaz divas svešvalodas profesionālās saziņas līmenī.
39. Lietot profesionālo terminoloģiju valsts valodā un svešvalodās.

5. Profesionālās darbības pamatuzdevumu veikšanai nepieciešamās zināšanas

1. Profesionālās darbības pamatuzdevumu veikšanai nepieciešamās zināšanas priekšstata līmenī:

- 1.1. nacionālās galda kultūras tradīcijas;
- 1.2. ēdināšanas uzņēmumu veidi;
- 1.3. pieprasījuma atšķirības dienas, vakara, nedēļas, sezonas un laika apstākļu ietekmē;
- 1.4. lietvedības prasības;
- 1.5. telpu, iekārtu un inventāra tīrīšanas līdzekļi un aparatūra.

2. Profesionālās darbības pamatuzdevumu veikšanai nepieciešamās zināšanas izpratnes līmenī:

- 2.1. ēdienu un dzērienu gatavošanas un viesu apkalpošanas laika standarti;
- 2.2. ēdienkartes un dzērienu kartes sastādīšanas pamatprincipi;
- 2.3. produktu saderība un fizikālās īpašības;
- 2.4. klasisko ēdienu un dzērienu (alkoholisko un bezalkoholisko) sastāvdaļas;
- 2.5. apkārtējās vides ietekme uz produktiem;
- 2.6. pasākumu veidi un apkalpošana to laikā, atbilstošais inventārs;
- 2.7. starptautiskie un nacionālie galda klājuma veidi, izmantotā inventāra un galda kultūras atšķirības, tradīcijas un īpatnības;
- 2.8. lietišķās saskarsmes veidošana;
- 2.9. uzņēmumā noteiktā kārtība attiecībā uz viesu sūdzību risināšanu;
- 2.10. atmiņa un tās treniņš;
- 2.11. tehnoloģiskā dokumentācija – tehnoloģiskās kartes un kalkulācijas kartes.

3. Profesionālās darbības pamatuzdevumu veikšanai nepieciešamās zināšanas lietošanas līmenī:

- 3.1. standarta galda klāšanas veidi un apkalpošanas pamati;

- 3.2. viesmīļa darba instrumenti, iekārtas un to lietojums;
- 3.3. bāra, virtuves un tirdzniecības zāles tehnoloģisko iekārtu un inventāra lietošana;
- 3.4. produktu organoleptiskā kvalitātes novērtēšana;
- 3.5. ēdienu un dzērienu (alkoholisko un bezalkoholisko gatavošanas un pasniegšanas metodes);
- 3.6. ēdienu un dzērienu (alkoholisko un bezalkoholisko) garšas atšķirības un garšas neitralizētāji;
- 3.7. vīzinības pamati;
- 3.8. mārketinga un pārdošanas pamatprincipi;
- 3.9. darba pienākumu izpildei nepieciešamās profesionālās datorprogrammas;
- 3.10. kases dokumentācija un tās aizpildīšana;
- 3.11. maksājuma līdzekļi un to veidi;
- 3.12. kases norēķinu sistēmas;
- 3.13. uzskaites un atskaites pamati;
- 3.14. profesionālās un vispārpieņemtās ētikas pamatprincipi un konfidencialitāte;
- 3.15. lietišķā saskarsme;
- 3.16. lietišķās etiķetes un protokola principi;
- 3.17. darba tiesisko attiecību normas;
- 3.18. darba drošības un ugunsdrošības prasības;
- 3.19. sanitārās, vispārējās un personiskās higiēnas normas;
- 3.20. vides aizsardzības prasības;
- 3.21. telpu un iekārtu tīrīšanas tehnoloģiskie procesi un secība;
- 3.22. pirmā palīdzība;
- 3.23. profesionālā terminoloģija;
- 3.24. valsts valoda un divas svešvalodas;
- 3.25. uzņēmumā izstrādātās paškontroles sistēmas (HACCP);
- 3.26. uzņēmuma iekšējās kārtības noteikumi.

Pienākumi un uzdevumi

Pienākumi	Uzdevumi
1. Darba vides organizēšana.	1.1. plānot viesmīļa darbus, to secību un izpildei nepieciešamos līdzekļus, materiālus un tehnoloģijas; 1.2. organizēt tirdzniecības telpu sagatavošanu darbam; 1.3. lietot darba vietas prasībām atbilstošu darba apģērbu un aksesuārus; 1.4. ievērot optimālos temperatūras režīmus produktu un dzērienu uzglabāšanai noliktavās; 1.5. sekot līdzi izmantojamo produktu un izejvielu apjomam, derīguma termiņam un kvalitātei; 1.6. veikt produkcijas pasūtījumu noliktavā; 1.7. sastādīt uzskaites dokumentāciju un atskaites; 1.8. uzturēt kārtībā darba vietu; 1.9. pārzināt paškontroles sistēmas (HACCP) pamatus; 1.10. sastādīt materiālo vērtību inventarizācijas aktus.
2. Galda klāšana.	2.1. klāt galdus ikdienas ēdienreizēs, banketos un svinībās; 2.2. organizēt galda klāšanu atbilstoši viesu pasūtījumam; 2.3. klāt galdu atbilstoši uzņēmuma specifikai; 2.4. lietot galda klāšanas un dekorēšanas inventāru.
3. Viesu apkalpošana.	3.1. sagaidīt viesus; 3.2. pieņemt pasūtījumu; 3.3. nodot pasūtījumu izpildei virtuves un bāra personālam; 3.4. raksturot un piedāvāt vīnus; 3.5. pasniegt ēdienus un dzērienus; 3.6. sekot līdzi viesu apmierinātībai un labsajūtai; 3.7. veikt skaidras un bezskaidras naudas norēķinus.
4. Pakalpojumu pārdošana.	4.1. informēt viesus par uzņēmuma pakalpojumu veidiem; 4.2. izskaidrot viesim ēdienkarti un dzērienu karti; 4.3. raksturot viesim ēdienus un dzērienus; 4.4. raksturot ēdienu un dzērienu saderību; 4.5. raksturot ēdienkartes un dzērienu kartes īpašos piedāvājumus; 4.6. sekmēt uzņēmuma apgrozījuma palielināšanos.

5. Saskarsmes pamatprincipu ievērošana.	<p>5.1. sadarboties ar uzņēmuma struktūrvienību personālu uzņēmuma mērķu sasniegšanā;</p> <p>5.2. ievērot vispārējās un profesionālās ētikas principus un lietišķo etiķeti saskarsmē ar viesiem un kolēģiem;</p> <p>5.3. risināt problēmsituācijas ar viesiem uzņēmumā pieņemtajā kārtībā;</p> <p>5.4. informēt darba devēju par produktu un dzērienu neatbilstošu kvalitāti, negadījumu darbavietā vai iekārtu bojājumu.</p>
6. Darba drošības un sanitāri higiēnisko prasību ievērošana.	<p>6.1. ievērot darba drošības noteikumus;</p> <p>6.2. ievērot ugunsdrošības noteikumus;</p> <p>6.3. ievērot personiskās higiēnas normas;</p> <p>6.4. ievērot iekšējās kārtības noteikumus;</p> <p>6.5. ievērot vides aizsardzības noteikumus;</p> <p>6.6. ievērot darba tiesisko attiecību normas.</p>
7. Kvalifikācijas pilnveidošana.	<p>7.1. pilnveidot profesionālās prasmes un zināšanas;</p> <p>7.2. pilnveidot svešvalodu un profesionālās terminoloģijas zināšanas;</p> <p>7.3. piedalīties pieredzes apmaiņā;</p> <p>7.4. sekot līdzi aktuālajām tendencēm viesu apkalpošanā.</p>

Viesmīļa profesijas standarta darba grupa:

Agra Lūse –	eksperte, SIA "Viesmīlības mācību centrs", valdes priekšsēdētāja;
Māris Gulbis –	eksperts, restorāns "Kaļķu vārti", viesmīlis;
Elmārs Kovaļevskis –	eksperts, SIA "KEMBI", viesnīca "ABC", komercdirektors;
Reinis Anaitis –	eksperts, SIA "Reaton, LTD", restorāns "Gastronome", zāles pārzinis;
Mareks Zajacs –	eksperts, SIA "KEMBI", viesnīca "ABC", administrators;
Kristaps Ābelis –	moderators, SIA Biznesa augstskola Turība, Tiesību zinātņu katedras vadītājs;
Ligita Zīlīte –	moderatore, SIA Biznesa augstskola Turība; Dr.sc.administr., docētāja.

Viesmīļa profesijas standarta eksperti:

Santa Graikste –	Latvijas Viesnīcu un restorānu asociācija, izpilddirektore;
Agita Kausa –	SIA "Hospitality consulting services," valdes locekle.